



JTAアニュアルカンファレンス2024

# テレワークを支えるITサポートサービス

2024年12月10日

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社

執行役員 村田 耕一

**FUJIFILM**  
Value from Innovation

---



富士フイルムグループパーパス

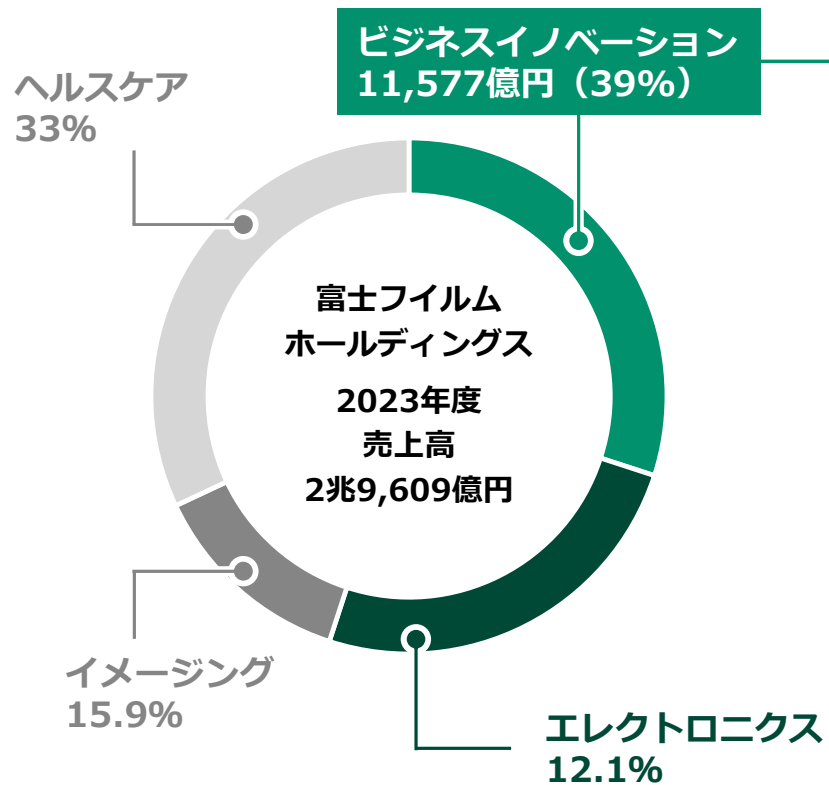
地球上の笑顔の回数を増やしていく。

わたしたちは、多様な「人・知恵・技術」の融合と独創的な発想のもと、  
様々なステークホルダーと共にイノベーションを生み出し、世界をひとつずつ変えていきます。

**FUJIFILM**  
Value from Innovation

世界中の人々の笑顔を見つめてきた富士フイルムグループは、これからも幅広い事業領域で人々に寄り添い、従業員一人ひとりが「アスピレーション（志）」を持って、このグループパーパスの実現を目指すことで、地球上の笑顔の回数を増やしていきます。

# 事業概要



## 富士フィルムビジネスイノベーションの主な事業

### ビジネスソリューション事業

さまざまな業種や業務の特性に合わせて、システムインテグレーションやクラウドサービスによるソリューション、複合機管理や基幹業務プロセスの役務代行など課題解決型のドキュメントサービスを提供するビジネス



### オフィスソリューション事業

複合機・プリンターなどのオフィス機器および関連ソリューションを提供するビジネス



### グラフィックコミュニケーション事業

オフセット方式によるアナログ印刷、インクジェットとドライトナーの両方式によるデジタル印刷、さらにはコンテンツの生成から加工・発送に至る工程のワークフローに関するDXソリューションまで幅広く提供する印刷関連ビジネス



# 富士フイルムビジネスイノベーションジャパンはDX推進を全方位で伴走支援

## 導入から立上げまで伴走型の支援をご提供 業種・業務ソリューション

業務課題に対応したソリューションパッケージ

## 業務のデジタル化を推進するプラットフォーム 業務プラットフォーム

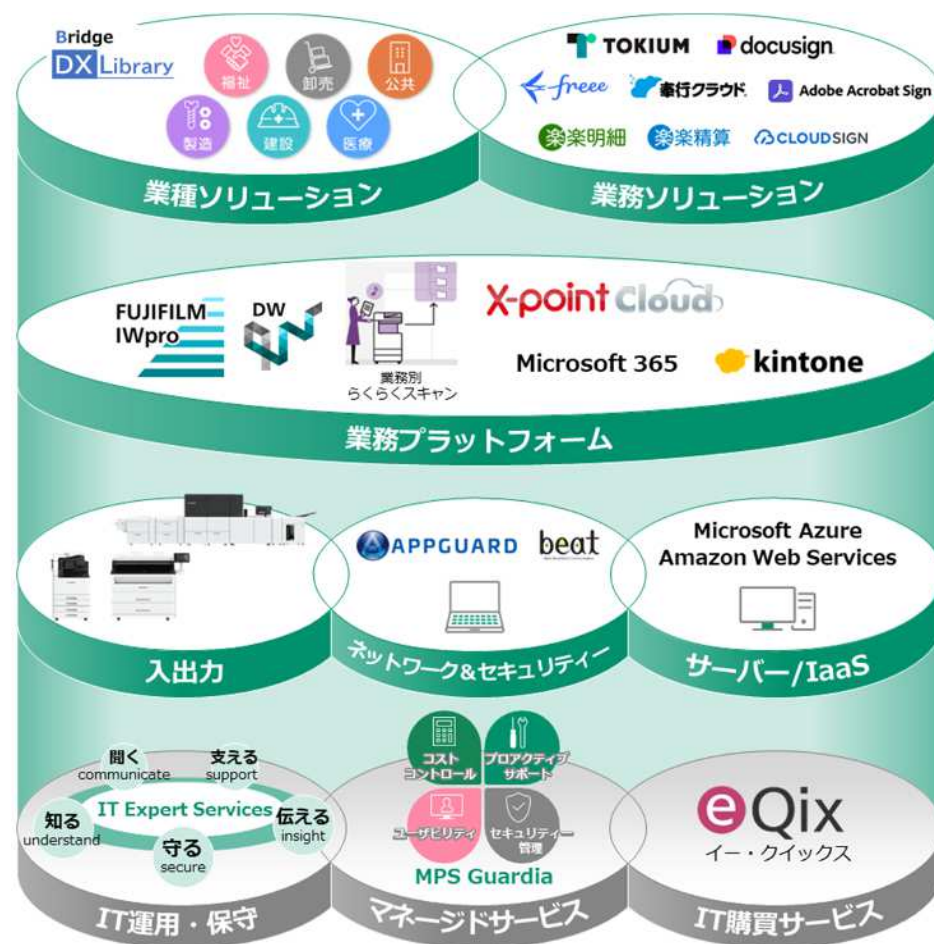
業務を支えるコラボレーションツール、グループウェア、  
ノーコード/ローコードツール

## ハードウェアからクラウドまでITインフラの最適化 ITインフラ

ハードウェアからIaaSまで業務を支えるITインフラ

## ITインフラの安定稼働を支える運用サポート IT運用・保守

入出力機器を含むIT運用のアウトソーシング



## 弊社のテレワーク変遷

出社とテレワーク、各々の利点を活かした「ハイブリッドワーク」を通じて、より質の高い成果を効率的に創出し、多様な従業員が主体的に意欲高く働ける状態を実現することを目的して取り組みを進めています。



以前の働き方

**出社が当たり前**

- オフィスへの出社が基本
- テレワークや在宅勤務は禁止



働き方改革/コロナ禍

**法対応や業務継続の手段**

- モバイルの活用
- サテライトオフィスの活用
- 在宅勤務の許可



新たな働き方へ

**ハイブリッドワーク**

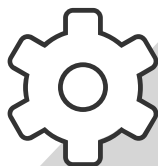
成果を効率的に創出するために、最適な働く場所とはどこなのかを各自が自律的に考え、組織内メンバーに配慮しながら、働く場所を選択する。

## テレワークを下支えするもの

さまざまなITが多様なスタイルのテレワークを下支えしており、その中でもインフラストラクチャーは「縁の下の力持ち」として重要な存在です。



テレワーク  
を支えるIT



### アプリケーション

ユーザーが利用するソフトウェア、クラウドシステム (SaaS)



### インフラストラクチャー (ITインフラ)

PC (Windows) 環境、サーバー (Windows、IaaS) 環境  
スマートフォン、ネットワーク、バックアップ、など

## 環境構築と運用管理

テレワークを下支えするITインフラには「環境構築」と「運用管理」が必要です。  
さまざまな「環境」を整備したが、その後の「運用管理」を適切に行えていない企業は多いです。

### インフラストラクチャー（ITインフラ）



新たな環境の導入、機器更新



機器の状態把握、維持（パッチ最新化など）  
ユーザーへの質疑対応、障害対応

## 運用管理における問題の要因



### 人手不足/スキル不足

運用管理を行うリソースが不足している。新たなIT担当者を採用できない、兼務のIT担当では問題に迅速かつ適切に対応することができない。



### ブラックボックス化

導入後の構成変更やパッチ適用状況の管理など最新状態の把握と処置が行えていないため、ITインフラが不明瞭な状態に陥っている。



### 地理的/物理的な制約

本社以外の拠点ではIT担当が不在のため、ユーザーサポートや障害対応を適切に行えない、時間がかかる。



自社リソース（要員）での問題解決は限界・・・

**外部のリソース（サービス）の選定と活用が課題**



# IT Expert Servicesのご紹介

『IT Expert Services』は、お客様のIT運用/管理業務をワンストップで支援するサービスです。

## ヘルプデスク/ リモートサポート

- 各機器の使い方などのお問い合わせにご回答
- 機器に障害が発生した場合、故障個所の特定を支援



お客様

## エンジニアの オンサイト対応

- 障害対応のご支援
- 機器引取修理要請の代行および機器の梱包や、修理依頼先事業者へ送付

## 月次/四半期 レポート提供

- 問い合わせ履歴の把握
- PCの経年状況の把握  
その他複数の情報を記載



IT Expert Services

対象機器となるのは、



PC



サーバー  
NAS



ネットワーク



複合機



セキュリティー  
ツール

など

## 小さくはじめる

PC1台からはじめられ、特定部門や出先部門だけの導入も可能です。また、必要に応じて台数の増減も可能です。

## ITサポートはIT Expert Servicesにおまかせ

リモートとオンサイトの両面からお客様をサポートいたします。  
安全、安心にテレワークのIT環境をご活用ください。

電話やメール、リモートツールで

離れた場所から  
お客様をサポート



全国約300のエンジニア拠点から

お客様のもとへ  
駆けつけサポート



**FUJIFILM**  
**Value from Innovation**

FUJIFILM、およびFUJIFILM ロゴは、富士フイルム株式会社の登録商標または商標です。  
本ドキュメント上に記載・表示された社名または商品名などは、各社の登録商標または商標です。